

2013 - 2016

Rahmenkonzept zur Implementierung der Interkulturellen Öffnung bei der Caritas Rheine



caritas rheine
... weil es um Menschen geht.

Mitglied in der



charta der vielfalt

Grundsätze und Leitorientierungen

Die Caritas Rheine versteht Vielfalt als „Bereicherung und Ressource“ für das gesellschaftliche Leben. Wir wollen diese Vielfalt aufgreifen und die sozialen Dienste auf diese kulturelle Vielfalt einstellen.

Jede Kultur für sich hat ein eigenes Wertesystem. Dieses Wertesystem gibt Orientierung im Umgang miteinander und ist so etwas wie die Kompassnadel für die Kommunikation im eigenen sozialen Umfeld. Das Individuum in seiner Einzigartigkeit anzuerkennen, heißt ebenfalls sein Wertesystem zu respektieren und zu berücksichtigen.

Interkulturelle Kompetenz ist zunächst die Fähigkeit, sich der eigenen kulturellen Prägung bewusst zu werden, die eigene Wahrnehmung zu reflektieren, Unterschiede zwischen sich und den anderen wahrzunehmen und mit dem Anderssein des Gegenübers einfühlsam, respektvoll und nicht diskriminierend umgehen zu können (Deutscher Caritasverband 2006). Es ist auch die Fähigkeit, mit unsicheren, fremden und nicht eindeutigen Situationen umzugehen. In einer globalen Welt wird die interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor, auch in einem sozialen Dienstleistungsunternehmen wie die Caritas Rheine.

Es besteht die Notwendigkeit, soziale Angebote für alle Bevölkerungsgruppen weiter zu öffnen. Eine kultursensible Ansprache ist oft der Schlüssel für diesen Zugang. Es besteht auch die Notwendigkeit, im Bereich des fachlichen Personals, auf allen Ebenen mehr Mitarbeiter mit Migrationshintergrund einzustellen. Interkulturelle Kompetenz wird in Bewerbungsverfahren zunehmend abgefragt werden.

In jedem Fall ist die verbesserte Sensibilität für fremde Kulturen ein Zugewinn für die Gesamtorganisation Caritas Rheine, weil sie die Mitarbeiter und Führungskräfte kompetenter macht, mit Verschiedenheit in jeder Hinsicht wertschätzend umzugehen.

Die Caritas Rheine hat eine Werteorientierung christlicher Prägung und somit auch eine Organisationskul-

tur. Die eigene organisatorische Identität in der Vielfalt ist im Wandel und die Grundausrichtung bleibt bestehen. Dazu sind in der Grundordnung des kirchlichen Dienstes folgende Festlegungen getroffen (Art. 4):

„(1) Von den katholischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird erwartet, dass sie die Grundsätze der katholischen Glaubens- und Sittenlehre anerkennen und beachten. Insbesondere im pastoralen, katechetischen und erzieherischen Dienst sowie bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die aufgrund einer *Missio canonica* tätig sind, ist das persönliche Lebenszeugnis im Sinne der Grundsätze der katholischen Glaubens- und Sittenlehre erforderlich. Dies gilt auch für leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

(2) Von nichtkatholischen christlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird erwartet, dass sie die Wahrheiten und Werte des Evangeliums achten und dazu beitragen, sie in der Einrichtung zur Geltung zu bringen.

(3) Nichtchristliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen bereit sein, die ihnen in einer kirchlichen Einrichtung zu übertragenden Aufgaben im Sinne der Kirche zu erfüllen.

(4) Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben kirchenfeindliches Verhalten zu unterlassen. Sie dürfen in ihrer persönlichen Lebensführung und in ihrem dienstlichen Verhalten die Glaubwürdigkeit der Kirche und der Einrichtung, in der sie beschäftigt sind, nicht gefährden.“

Interkulturelle Öffnungsprozesse sind so zu gestalten, dass Risiken und Chancen im Gleichgewicht zueinander stehen. Veränderungsprozesse stoßen mitunter auf Widerstände. Eine Überlastung und Überforderung der Organisation und der Mitarbeiter ist zu vermeiden.

Die Verbandsleitung bekennt sich eindeutig zur kulturellen Öffnung und möchte alle Mitarbeiter mitnehmen. Deshalb ist eine breite Beteiligung der Mitarbeiter und der Leitungsebenen besonders wichtig.

Mitarbeiter werden auf diesen Prozess mit entsprechenden Fortbildungen, Schulungen und Begleitung durch den Caritas-Migrationsdienst vorbereitet, so dass eine bejahende innere Haltung vorhanden sein kann.

Mögliche Widerstände werden erkannt und positiv genutzt, um den Prozess zu optimieren.

Grobe Ziele einer interkulturellen Öffnung sind:

- Abbau von möglichen Zugangsbarrieren
- Nutzerorientierte Öffentlichkeitsarbeit
- Potentiale der Vielfalt bei den Mitarbeitern, bei den Nutzern und im sozialen Umfeld erkennen und nutzen
- Multiplikatoren und Ehrenamtliche mit Migrationshintergrund in die Gesamtarbeit integrieren (Kulturdolmetscher, ...)
- Mehr Mitarbeiter mit Migrationshintergrund auf allen Ebenen einstellen
- Bei der Einstellung von Mitarbeitern die interkulturelle Kompetenz als Auswahlkriterium einführen
- Interkulturelle Akzente in der Alltagskultur des Verbandes setzen und interkulturelle Angebote entwickeln
- Die Vielfalt in der Ausrichtung der Sozialarbeit berücksichtigen: methodische Instrumente und geeignete Ansätze einführen
- „Diversity Management“ und Interkulturalität im Personalmanagement verankern
- Dienstleistungen und Angebote auf interkulturelle Bedürfnisse überprüfen
- Die Werte einer interkulturellen Organisation vorleben und Öffentlichkeit dafür schaffen

1. Inhaltliche Ziele und Rahmenbedingungen

Diese Ergebnisse sind alle in den einzelnen Auswertungen dokumentiert.

Werte, Haltung, Selbstverständnis, eigene Identität bewusst reflektieren

- Willkommenskultur und Interkulturelle Werte pflegen
- Selbstverständnis des Verbandes kommunizieren
- Überprüfung des Leitbildes der Caritas Rheine
- Offener Umgang miteinander und persönliches Engagement
- Haltung der Mitarbeiter fördern

Sprache und Kommunikation verbessern

- Interkulturelle Kommunikation verbessern
- Sprachmittler zur Überwindung von Sprachbarrieren einsetzen
- Besserer Zugriff auf qualifizierte Dolmetscher (Einrichtung eines Übersetzerpools)
- Caritasinternes Dolmetscherbudget einrichten
- Sprachliche Kompetenzen der Mitarbeiter fördern (Fremdsprachen)
- Mehr Transparenz zwischen den Diensten über vorhandene Ressourcen (Sprachen, etc.)

Alltagskultur

- Interkulturelle Rituale integrieren
- Besondere Anlässe anderer Kulturen mitfeiern
- Interkulturelle Raumgestaltung: Wiedererkennungseffekte fördern
- Fest der Kulturen als festen Bestandteil der Caritas organisieren (Gesamtcaritas)

Interkulturelle Bedarfslagen abklären/ Interkulturelle fachliche Standards einführen

- Sozialraumanalysen der Integrationsagentur zum Thema konsultieren
- Marktanalysen, Sondierungen in Kooperation mit den Migrationsdiensten
- Verbesserung des Behandlungsplans, interkulturelle Methoden einführen
- Kulturelle Besonderheiten berücksichtigen

- Ressourcenorientierung betonen, auf Potentiale der Nutzer bewusst eingehen
- Perspektivenwechsel vornehmen, die eigene Prägung als Mitarbeiter reflektieren, Ambiguitätstoleranz erweitern (andere Wege der Lösung zulassen)

Barrierefreie Zugänge schaffen

- Hemmschwellen des Zugangs verringern
- Lotsen für die Leistungen der Caritas Rheine (Information und Begleitung, Clearingstelle)
- Mehrsprachige Angebote, Infomaterial
- Räumliche Rahmenbedingungen und Ausstattung, z. B. ein größerer Aufzug

Strukturen des Austausches, der Vernetzung und der Kooperation verankern

- Verankerung einer kontinuierlichen Auseinandersetzung mit der Thematik
- Wissensmanagement (u. a. Materialien bereitstellen, Transparenz über das Vorhandensein von Kompetenzen und Ressourcen) systematisch aufbauen
- Interkulturelle Ansprechpartner in allen Einrichtungen und Fachbereichen einrichten
- Arbeitsgruppe, Netzwerk innerverbandlich gründen, Mitarbeiter mit dem Arbeitsschwerpunkt der IKÖ im eigenen Fachbereich aufbauen (Interkulturelle Ansprechpartner)
- Kulturdolmetscher in den Austauschprozess einbinden
- Verstärkte Zusammenarbeit mit den Migrationsdiensten

Dialog mit den Nutzern - Sensibilisierung für die Aufnahmegesellschaft und für die Organisation (gegenseitige Barrieren abbauen)

- Vorstellung des Organisationssystems Caritas (interkulturelles Handbuch, kultureller Leitfaden nach Einrichtungen und Fachbereichen)
- Interkulturelle Tage der Offenen Tür
- Dialog mit den Nutzern, um auch bei ihnen eine

Akzeptanz der Arbeitsabläufe und der Arbeitsweise der Dienste und des Verbandes zu erreichen (gegenseitiger Prozess der Annäherung)

- Motivation zur Annahme von Hilfs- und Therapieangeboten
- Biographische Arbeit mit den Nutzern (auch gegenseitig)
- Kultur der gemeinsamen Lebensgestaltung von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund fördern

Interkulturelle Kompetenz durch weitere Fortbildungen erhöhen

- Sich mit eigenen und fremden kulturellen Hintergründen kontinuierlich auseinandersetzen und diese berücksichtigen (Austauschmöglichkeiten, Fortbildungen, Kulturvermittler. Stichwort „Lebendiges Lernen“)
- Zeit und Raum für mehr Austausch über kulturelle und religiöse Themen
- Fortbildungen im Bereich: Interkulturelle Kommunikation, Gesundheit, Krankheit und Alter, Behinderung, Familie und Erziehung, Sucht, Recht, Kultur und Religion, Interkulturelle sozialarbeiterische Methoden und Ansätze

Nutzerorientierte Öffentlichkeitsarbeit (hoher Bedarf) umsetzen

- Außendarstellung überprüfen, Klischeebildung vermeiden
- Leichter und vielfältiger Zugang zur Information
- Multikulturelle Ansprache: Programme und Flyer mehrsprachig, Internetauftritt zum Teil mehrsprachig (Website)
- Mundpropaganda
- Beziehungsorientierte Kommunikation (personenorientiert, Vertrauenspersonen, Autoritäten, Multiplikatoren)
- Informationen auch in interkulturellen Begegnungszentren auslegen, Einbeziehung muttersprachlicher Gemeinden
- Mehr Transparenz über die Angebote der Caritas-Migrationsdienste

Interkulturelles Personalmanagement: Motivation und Unterstützung von Mitarbeitern als strategisches Instrument erkennen

- Mitarbeiter, die noch nicht bereit sind, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen oder überfordert sind, motivieren und Themenzugänge herstellen (Plattformen zur einfachen Hinführung schaffen)
- Mehr Mitarbeiter mit Migrationshintergrund auf allen Ebenen einstellen
- Interkulturelle Kompetenz bei Einstellungsverfahren berücksichtigen (Aufnahme in das System der Personalentwicklung)
- Bei Stellenausschreibungen auf die Wertschätzung der Vielfalt hinweisen (z. B. „Die Caritas Rheine versteht Vielfalt als Bereicherung. Darum sind wir offen für Menschen verschiedener Herkunft, mit verschiedenen Erfahrungen und Überzeugungen.“)
- Sicherheit und Festigung durch Fallbesprechungen, Vertiefung der Themen, die angeschnitten wurden, genauere Beschreibung der Aufgabe
- praktische Methoden für die Vermittlung an die anderen (KollegInnen), Entwicklung eines Konzepts/einer Struktur darüber, wie ich die anderen KollegInnen teilhaben lassen kann
- Nach Abteilungen können die vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen festgestellt und zugänglich gemacht werden (Wissensmanagement)
- Ehrenamtliche Mitarbeiter mit Migrationshintergrund gewinnen und stärker einbeziehen

Interkulturelle Projekte und Angebote

- weitere Ideen werden entwickelt

Verankerung der IKÖ in der Organisationsstruktur

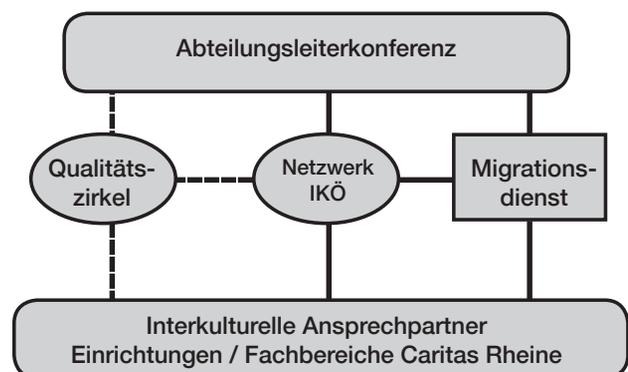
- Operationalisierung auf allen Organisationsebenen der Caritas Rheine

2. Strukturelle Umsetzung der Interkulturellen Öffnung

Strategische und organisatorische Verankerung

- Einrichtung eines Qualitätszirkels IKÖ, um strategische Ziele und Grundsatzthemen zwischen 2013 und 2016 zu bearbeiten
- Einrichtung Interkultureller Ansprechpartner in allen Einrichtungen und Fachbereichen
- Einrichtung eines Netzwerkes IKÖ, bestehend aus den interkulturellen Ansprechpartnern und koordiniert durch Mitarbeiter der Caritas-Migrationsdienste
- Einladung der Leitung des Netzwerkes (Fachbereichsleiter Migration) und der jeweiligen Interkulturellen Ansprechpartner zu einem Austausch in den Abteilungskonferenzen alle zwei Jahre
- Eine jährliche Evaluation des Prozesses
- Profil des Interkulturellen Ansprechpartners mit seinen Aufgaben und Kompetenzen dient als verbindliche Orientierung
- 2016 Auswertung der Implementierung auf allen Ebenen und Übernahme in die Regelorganisation (Aufbau- und Ablauforganisation) der Caritas Rheine

Struktur IKÖ Caritas Rheine



Profil und Anforderung an den Interkulturellen Ansprechpartner (InA)

LEITUNGSEBENE	INTERKULTURELLE ANSPRECHPARTNER (INA)	STRUKTURELLE ANFORDERUNGEN
Verankerung in der Gesamtstruktur des Verbandes, der Abteilung, des Fachbereiches oder der Einrichtung	Kompetenzprofil des interkulturellen Ansprechpartners (siehe Anlage)	Konzept zur Implementierung der IKÖ des Verbandes und Profil des Interkulturellen Ansprechpartners
Leitbildbetrachtung	Leitbildbetrachtung	Ausgangstreffen mit der Leitungsebene
Analyse der Personalstruktur	Analyse der Personalstruktur	Bottom-up/Top-down Prozess
Aspekt der Vielfalt, auch in der Außendarstellung	Mitverantwortlich für interkulturelle Außendarstellung	InA als Wegweiser im Prozess Interkultureller Öffnung
Zielformulierung gemeinsam mit den Mitarbeitern	Betrachtung Interkultureller Öffnungsprozesse in anderen Caritasverbänden	Entwicklungsprozess aller Mitarbeiter (Vermeidung der „interkulturellen Spezialisten“)
	Übernimmt Funktion des Multiplikators	Controller des interkulturellen Öffnungsprozesses
		Änderung des Blickwinkels
Bereitstellung von Kapazitäten (zeitlich, finanziell, räumlich)	Freiräume für Entwicklungsprozesse fördern und schaffen	Personalentwicklungsprozesse
Bereitschaft zur Unterstützung	Intensive Selbstreflexion (persönliche und institutionelle)	Auch Gehstrukturen in der Einrichtung einführen
Aktive Teilnahme	Weitergabe von Informationen an Kollegen	Vernetzungsprozesse
Möglichkeiten der Personalfortbildungen	Verbindung interkultureller Themen zum eigenen Fachbereich schaffen - Wissen transferieren	Die Caritas-Migrationsdienste werden zur zentralen Stelle für die Koordination und Organisation von Fortbildungsmöglichkeiten – eigene oder externe. In der Rückkopplung mit dem Netzwerk (siehe unten) wird jährlich einen Fortbildungsplan entwickelt.
Gezielte Förderung und Einsatz von Personen mit Migrationshintergrund aus den eigenen Reihen	Können wir Klientel fördern?	
Gezielte Einstellung von Personen mit interkulturellen Kompetenzen und gegebenenfalls auch mit Migrationshintergrund	Der InA wird auch bei Einstellungsverfahren einbezogen, wenn interkulturelle Kompetenzen besonders notwendig sind.	Interkulturelle Kompetenz im Einstellungsverfahren des Verbandes verankern. Die Personalabteilung als Filter arbeitet auch mit dieser Zielsetzung.
	Instrumente interkultureller Arbeit schaffen (Bsp) Sprach- und Kulturmittlerpool	Die Caritas-Migrationsdienste helfen bei der Einrichtung eines eigenen Sprach- und Kulturmittlerpools und stellen ihr eigenes zur Verfügung.
Feste Einrichtung des fachlichen Austausches und der Vernetzung und die Teilnahme des Mitarbeiters ermöglichen	Initiierung und Teilnahme an Steuerungstreffen zur interkulturellen Öffnung	Unter der Federführung der Caritas-Migrationsdienste wird ein internes interkulturelles Netzwerk eingerichtet (Konferenz der InA's), zunächst zwei Mal im Jahr, 3 Stunden pro Einheit.
Leitungsebene nimmt aktiv am Gesamtprozess der IKÖ teil. Strategische Ziele werden jährlich ausgewertet.	Jährliche Berichterstattung über die Weiterentwicklung des Prozesses der IKÖ innerhalb des Fachbereiches oder der Einrichtung	Der Hauptkoordinator des IKÖ und der Abteilungsleiter begleiten die jährliche Dokumentation und Evaluation

Kompetenzprofil Interkultureller AnsprechpartnerInnen:

- Interesse und Neugier für die kulturelle Vielfalt
- Empathiefähigkeit – Perspektivenwechsel
- Selbstreflexion, Auseinandersetzen mit den eigenen soziokulturellen Befangenheiten
- Ambiguitäts- und Frustrationstoleranz - andere Sichtweisen und Widersprüche akzeptieren, ohne sich unwohl zu fühlen
- konstruktiver Umgang mit Stereotypen
- Lernbereitschaft, Flexibilität
- Umsichtige und intensiv beobachtende Herangehensweise an unbekannte Situationen
- Bewusstwerden – Personen aus anderen Kulturkreisen können anders sozialisiert sein (Kulturrelativität)
- Durch interkulturelle Kompetenz wird die ressourcenorientierte Sichtweise auf den Menschen geschult.

Rheine, den 06.12.12

Abteilungsleiterkonferenz der Caritas Rheine

Mit freundlicher Unterstützung und Empfehlung



caritas rheine

... weil es um Menschen geht.

Herausgegeben von:

Caritasverband Rheine e. V.

Caritas-Haus, Lingener Straße 11, 48429 Rheine

Postfach 1254, 48402 Rheine

Telefon 05971 862-0, Telefax 05971862-385

E-Mail: info@caritas-rheine.de, Internet: www.caritas-rheine.de

(6/2013)

Foto Titel: sajola / photocase.com